

Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi Vol. 7, No.2, 2019. Hal 76-86

Tersedia online di <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/index>

ISSN 2548-6152 (online)

ISSN 2089-0532 (cetak)

EFEKTIVITAS PENERAPAN OPAC (*ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE*) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN MUHAMMAD YUSUF AHMADI

¹Sri Ambar Rinah; ²Diah Siti Utari; ³Achmad Nuzuli; ⁴Raja Abumanshur Matridi

¹²³⁴Administrasi Publik, STISIPOL Raja Haji

E-mail: sriambarrinahok@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure the effectiveness of the OPAC implementation in public services in the library of Muhammad Yusuf Ahmadi in Riau Islands province. As a search tool, which serves community, the effectiveness of the information system facility needs to be measured in order to optimize its function. This research method is quantitative descriptive, using primary data through questionnaires. The results showed that the effectiveness of OPAC application (Online Public Access Catalogue) in public services can be said effective. This can be seen from the percentage score of each sub-variable, for the quality of the system at 61.3%, the quality of information at 53.8%, the quality of service at 46.2%, the use of 46.2%, user satisfaction at 57%, and net benefits at 48.4%, all is effective. It can be concluded that the application of OPAC in public services in the Muhammad Yusuf Ahmadi Library of Riau Islands Province is effective, ranging from 71.4-88.1 (63.4%). The suggestions are that the Department of Library and Archives of the Riau Islands Province disseminate information to the public about the use of OPAC, and to be better in improving the quality of service.

Keywords: *effectiveness; management information systems; library.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur efektifitas penerapan OPAC dalam pelayanan public di perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi provinsi Kepulauan Riau. Sebagai alat bantu pencarian, yang berfungsi untuk melayani masyarakat, maka keberhasilan sarana sistem informasi tersebut perlu diukur efektifitasnya agar dapat mengoptimalkan fungsinya. Metode penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, menggunakan data primer melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas penerapan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam pelayanan publik dapat dikatakan efektif. Terlihat dari persentase tiap sub variabel yaitu kualitas sistem sebesar 61,3%, kualitas informasi sebesar 53,8%, kualitas pelayanan sebesar 46,2%, penggunaan sebesar 46,2%, kepuasan pengguna sebesar 57%, dan manfaat bersih sebesar 48,4%, semua tergolong efektif. Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan OPAC dalam pelayanan publik di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau efektif yaitu rentang nilai 71,4-88,1 (63,4%). Saran yaitu agar pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan OPAC (*Online Public Access Catalogue*), dan agar lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: efektifitas; sistem informasi manajemen; perpustakaan.

Cara mengutip: Rinah, S.A., Utari, D.S., Nuzuli, A., & Matridi, R.A. (2019). Efektivitas Penerapan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam Pelayanan Publik di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi. *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi*, 7(2), 76-86

Retrieved from <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/refrensi/article/view/1515>

PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi dalam sistem penelusuran informasi di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting, tanpanya pengguna akan mengalami kesulitan mengakses sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan. Widada (2011) menyatakan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan peran aplikasi temu-balik informasi menjadi penting dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat luas terhadap akses data yang relevan dengan kebutuhan penggunanya.

Berkembangnya penggunaan internet mengharuskan suatu instansi untuk melakukan inovasi dengan menawarkan pelayanan sistem online (Darmawan, 2018). OPAC (*Online Public Acces Catalog*) merupakan salah satu katalog berbasis teknologi dan informasi, yang tergabung dalam satu *database* dengan sistem pengolahan, pelayanan, sehingga membentuk suatu sistem yang terintegrasi, dimana pengguna dapat menemukan informasi yang ada secara langsung melalui penelusuran dengan menggunakan beberapa pendekatan seperti pendekatan judul, pengarang, subjek, maupun kata kunci bibliografis. Penerapan OPAC menjadi penting selama memenuhi beberapa indikator dalam penerapannya yaitu: (1) isi (*content*) yaitu membahas tentang isi dari suatu sistem informasi; (2) keakuratan (*accuracy*) yaitu menunjukkan keakuratan dari system informasi tersebut; (3) bentuk (*format*) yaitu menilai dari segi tampilan sistem informasi; (4) kemudahan penggunaan (*ease of use*) yaitu melihat dari kemudahan menggunakan sistem informasi; (5) ketepatan waktu

(*timelines*) yaitu mengukur dari kecepatan dan ketepatan memberikan informasi (Doll & Torkzadeh dalam Kamala, *et al.*, (2018)).

Penerapan OPAC menjadi penting karena kinerja sistem (*Performance System*), informasi, ekonomi, control, efisiensi dan servis yang cukup baik. Selain itu ditinjau dari variabel *system quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit* berada pada kategori tinggi sedangkan variabel *information quality* dan *service quality* berada pada kategori cukup tinggi. *Maintenance* secara berkala juga diperlukan untuk meningkatkan kualitas sistem OPAC, memperbarui informasi secara rutin, perbaikan pada *text quality* dengan melakukan pemilahan kata dan tata bahasa yang akan digunakan dan memperhatikan tampilan design OPAC agar lebih *user friendly* (Ramadhan & Dewi, 2018; Pentidari (2019). Dalimunthe & Ismiati (2016), juga menambahkan bahwa pengguna OPAC menunjukkan kepuasan (*satisfaction*) berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu dengan nilai persentase sebesar 74,10%.

Berdasarkan hasil pengamatan observasi mengenai penggunaan layanan OPAC di perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi, provinsi Kepri, terdapat beberapa permasalahan dalam layanan OPAC, seperti belum semua bahan pustaka masuk ke data komputer sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam menemukan informasi, ketidakcocokan informasi yang ditampilkan, terdapat pengunjung perpustakaan yang belum memahami dan mengetahui cara menelusuri informasi koleksi perpustakaan melalui OPAC sehingga pengunjung perpustakaan menggunakan cara manual

dengan bertanya langsung ke petugas ataupun ke rak buku, dan kurangnya dukungan dari petugas pelayanan dalam memberikan layanan terhadap pengguna sistem OPAC yang ingin menelusuri informasi yang terdapat di perpustakaan. Hal ini senada dengan penelitian Puspa (2015) menunjukkan bahwa kelemahan perpustakaan Sekolah Tinggi yang harus diatasi salah satunya adalah ketidaksesuaian antara data koleksi di OPAC dan di rak, koleksi bahan pustaka yang terdapat dalam OPAC belum memenuhi kebutuhan pemustaka karena belum semua data terentri ke dalam OPAC.

Pentingnya peran OPAC, mengarahkan penelitian ini pada pengukuran keberhasilan sistem informasi berdasarkan model *D&M Informaton System* oleh DeLone & McLean (2003) dengan kuesioner untuk mengukur efektifitas sistem OPAC di perpustakaan. menggunakan 6 (enam) elemen meliputi *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), dan *Net Benefit* (Manfaat Bersih). Maka diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah pengukuran efektivitas penerapan OPAC (*Online Public Acces Catalogue*) dalam pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmad di Provinsi Kepulauan Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata

pengunjung perpustakaan pengguna sistem OPAC pada tahun 2017 dan petugas pelayanan berjumlah 53 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan yang ditemui menggunakan system OPAC pada tahun 2017. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil angket, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen pengunjung dan pengguna aplikasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah questionnaire. Teknik analisis data adalah kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berupa analisis tanggapan responden terhadap efektivitas penerapan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam pelayanan publik di perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi yang mencakup: (1) kualitas sistem; (2) kualitas informasi; (3) kualitas pelayanan; (4) penggunaan; (5) kepuasan pengguna; (6) manfaat bersih; dan (7) manfaat bersih yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem.

a. Sistem OPAC mudah digunakan dalam mengakses informasi.

Pada aspek kemudahan akses informasi 37 responden menyatakan sangat mudah (39,8%), 51 responden menyatakan mudah (54,8%), 5 responden menyatakan cukup mudah sebanyak. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna memahami fitur dan menu yang tersedia dikarenakan terdapat panduan penggunaan sistem dalam mengakses informasi yang terdapat dalam sistem OPAC. Sejalan dengan pendapat Nurmarlina (2017)

bahwa layanan OPAC memiliki fitur yang bersifat mudah, fleksibel dan akurat. meliputi: *Home page OPAC (Online Public Acces Catalog)* yang terdiri dari: pencarian *simple search*, *advance search*, detail katalog, status ketersediaan buku, serta *download* data digital (abstraksi/full-teks) sehingga menjadi pilihan utama.

b. Fitur dan Menu tersedia lengkap dalam sistem OPAC

Pada aspek fitur dan menu yang tersedia diperoleh 27 responden yang menyatakan sangat setuju (29%), 55 responden yang menyatakan setuju (59,1%), 9 responden yang menyatakan cukup setuju (9,7%), 2 responden yang menyatakan tidak setuju (2,2%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fitur dan menu yang ada pada sistem OPAC sudah lengkap, sebagaimana hasil penelitian Azwar (2017) yang menyatakan bahwa fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi sistem OPAC cukup lengkap seperti reservasi koleksi secara online, penghitung statistik pengunjung perpustakaan, mengirimkan email peringatan/tagihan keterlambatan kepada peminjam yang terlambat mengembalikan koleksi perpustakaan, layanan koleksi digital.

c. Fitur dan menu sistem OPAC sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi.

Pada aspek kebutuhan pengguna 26 responden menyatakan sangat sesuai (28%), 57 responden menyatakan sesuai (61,3%), 8 responden menyatakan cukup sesuai (8,6%), 2 responden menyatakan tidak sesuai (2,1%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa fitur dan menu yang tersedia pada

sistem OPAC sesuai dengan kebutuhan pengguna sebagai objek yang mengakses koleksi terdapat di perpustakaan.

d. Sistem OPAC dalam menelusuri informasi dapat dilakukan secara cepat

Pada aspek penelusuran informasi 30 responden menyatakan sangat setuju (32,3%), 49 responden menyatakan setuju (52,7%), 14 responden menyatakan cukup setuju (15%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan responden tidak membutuhkan waktu lama dalam mengakses koleksi yang terdapat di perpustakaan dan informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Serupa dengan penelitian Andayani (2013) menunjukkan bahwa OPAC sebagai sarana temu kembali informasi, katalog online perpustakaan memiliki peran yang penting dalam pelayanan informasi, terutama dalam penyediaan akses secara lebih cepat, tepat, dan mudah. Begitu juga dengan hasil penelitian Utami (2013), bahwa kecepatan akses rerata waktu yang dibutuhkan dalam menemukan jurnal yang memuat artikel yang dibutuhkan sebanyak 0,01 detik setelah pengetikan kata kunci/ topik yang diinginkan.

e. Fitur dan menu yang ada membantu pengguna dalam mengakses informasi

Pada aspek akses informasi terdapat 33 responden menyatakan sangat tepat (35,5%), 52 responden menyatakan tepat (55,9%), 8 responden menyatakan kurang tepat (8,6%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak tepat dan sangat tidak tepat. Hal tersebut senada dengan hasil penelitian Hanafi (2017), menyatakan bahwa fitur dan menu membantu pengguna sistem OPAC

dalam mengakses informasi mengenai koleksi yang terdapat di perpustakaan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap dimensi kualitas system, diperoleh bahwa 57 responden menyatakan kualitas sistem sangat baik (61,3%), 32 responden menyatakan baik (34,4%), 4 responden menyatakan cukup baik (4,3%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Menunjukkan bahwa untuk dimensi kualitas sistem berada pada kategori sangat baik bagi pengguna sistem OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kualitas Informasi

a. Informasi yang tersedia dalam sistem OPAC lengkap

Pada aspek ketersediaan informasi terdapat 26 responden yang menyatakan sangat setuju (28%), 37 responden menyatakan setuju (39,8 %), 29 responden menyatakan cukup setuju (31,1 %), 1 responden menyatakan tidak setuju (1,1 %), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut menyatakan bahwa informasi dihasilkan sistem OPAC lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sudah terakomodir dan tersedia dalam sistem OPAC.

b. Informasi yang tersedia dalam sistem OPAC mudah dimengerti pengguna

Pada aspek pemahaman informasi terdapat 22 responden menyatakan sangat mudah (23,7%), 56 responden menyatakan mudah (60,2%), 12 responden menyatakan cukup mudah (12,9%), 3 responden menyatakan tidak mudah yaitu (3,2%), dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak

mudah. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem OPAC mudah dipahami oleh pengguna berkenaan dengan koleksi buku yang ada di perpustakaan hingga tempat letak buku tersebut. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Dalimunthe & Ismiati (2016), yang menyatakan bahwa OPAC mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 79%

c. Informasi yang dihasilkan sistem OPAC merupakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya

Pada aspek keakuratan informasi terdapat 24 responden menyatakan sangat tepat (25,8%), 49 responden menyatakan tepat (52,7%), 20 responden menyatakan cukup tepat (21,5%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak tepat dan sangat tidak tepat. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan merupakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya paling dominan atau paling banyak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Dalimunthe & Ismiati (2016), yang menyatakan bahwa keakuratan OPAC, cukup memuaskan dengan persentase sebesar 66,6%

d. Informasi yang dihasilkan sistem OPAC sesuai dengan kebutuhan pengguna

Pada aspek kebutuhan pengguna terdapat 28 responden menyatakan sangat setuju (30,1%), 58 responden menyatakan setuju (62,4%), 6 responden menyatakan cukup setuju (6,4%), 1 responden menyatakan tidak setuju (1,1%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju berkenaan dengan informasi yang dihasilkan sistem OPAC sesuai dengan kebutuhan pengguna dan membantu proses kerja pengguna dalam

menelusuri koleksi yang terdapat di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Dalimunthe & Ismiati (2016), yang menyatakan bahwa OPAC berisikan informasi yang dibutuhkan dengan persentase sebesar 76,66%.

e. Informasi yang dihasilkan sistem OPAC merupakan informasi yang terbaru (*up-to-date*)

Pada aspek kebaruan informasi terdapat 22 responden menyatakan sangat setuju (23,7%), 29 responden menyatakan setuju (31,2%), 42 responden menyatakan cukup setuju (45,1%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Terlihat bahwa tidak semua informasi yang dihasilkan mengenai koleksi buku merupakan informasi yang terbaru artinya beberapa koleksi buku-buku yang ada di perpustakaan belum dilakukan pembaruan. atau masih dengan koleksi

Berdasarkan data hasil rekapitulasi untuk seluruh indikator kualitas informasi, diperoleh sebanyak 36 orang (38,7%), responden yang paling banyak pada kategori baik yaitu sebanyak 50 orang (53,8%), ada juga responden yang menyatakan cukup baik yaitu sebanyak 7 orang (7,5%), namun tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem OPAC berada pada kategori baik bagi pengguna.

3. Kualitas Pelayanan

a. Petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam pengoperasian sistem OPAC

Pada aspek pengoperasian sistem yaitu 16 responden menyatakan sangat (17,2%), 45 responden menyatakan setuju (48,4%), 22

responden menyatakan cukup setuju (23,7%), 6 responden menyatakan tidak setuju (6,5%) dan 4 responden menyatakan sangat tidak setuju (4,3%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan kurang memiliki pengetahuan dan kemampuan pengoperasian sistem OPAC dalam menelusuri koleksi yang ada di perpustakaan. Sebagaimana hasil penelitian Gondomono (2016) diperoleh hasil adapun faktor yang memiliki pengaruh sangat kuat terhadap efektifitas sistem OPAC adalah kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

b. Petugas pelayanan memahami masalah pengguna dan bertindak demi kepentingan pengguna sistem OPAC

Pada aspek kepentingan pengguna terdapat 15 responden menyatakan sangat setuju (16,1%), 52 responden menyatakan setuju (56%), 17 responden menyatakan cukup setuju (18,2%), 5 responden menyatakan tidak setuju (5,4%), dan 4 responden menyatakan sangat tidak setuju (4,3%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan cukup memahami dalam pengoperasian sistem OPAC dan siap bertindak demi kepentingan pengguna sehingga pengguna tidak menemukan kendala dalam pengoperasian sistem OPAC.

c. Respon cepat petugas dalam memenuhi kebutuhan pengguna sistem OPAC

Pada aspek pemenuhan kebutuhan terdapat 8 responden menyatakan sangat cepat (8,6%), 52 responden menyatakan cepat yaitu sebanyak (56%), 27 responden menyatakan kurang cepat (29%), 3 responden menyatakan tidak cepat dan sangat tidak cepat (3,2%). Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan

dalam pengoperasian sistem OPAC memberikan respon cepat.

Berdasarkan hasil rekapitulasi untuk seluruh indikator kualitas pelayanan, diperoleh hasil yaitu sebanyak 21 orang (22,6%), responden yang menyatakan baik yaitu sebanyak 43 orang (46,2%), namun responden yang menyatakan cukup baik yaitu sebanyak 20 orang (21,5%), responden yang menyatakan tidak sebanyak 6 orang yaitu sebanyak (6,5%), dan ada juga responden yang menyatakan sangat tidak baik yaitu sebanyak 3 orang (3,2%). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau sebagai organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik memiliki kualitas pelayanan yang baik.

4. Penggunaan

a. Pengguna selalu menggunakan sistem OPAC untuk pencarian buku karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan pengguna

Pada aspek keterbantuan kerja pengguna terdapat 29 responden menyatakan sangat setuju (31,2%), 56 responden menyatakan setuju (60,2%), 7 responden menyatakan cukup setuju (7,5%), tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju (1,1%). Terlihat bahwa pengguna dan petugas pelayanan sering menggunakan sistem OPAC dalam mencari buku di perpustakaan, hal ini didukung oleh fitur yang tersedia dalam sistem OPAC yang cukup membantu pengguna dan petugas dalam memudahkan penyelesaian pekerjaan mereka. Nurmarlina (2017), menyatakan bahwa sistem OPAC dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam

jangkauan yang lebih luas, sehingga penggunaannya semakin banyak, dimana masuk dalam kategori cukup memuaskan dan familiar bagi pengguna, selain itu penggunaannya mudah untuk petugas perpustakaan maupun pengguna yang baru. Dengan menggunakan OPAC dapat menghemat waktu temu kembali informasi.

b. Pengguna tidak menghabiskan waktu lama dalam mengakses OPAC

Hasil tanggapan responden terhadap indikator pengguna tidak menghabiskan waktu lama dalam mengakses OPAC yaitu, sebanyak 24 responden menyatakan sangat tepat (25,8%), 53 responden menyatakan tepat (57%), 14 responden menyatakan cukup tepat (15%), 2 responden menyatakan tidak tepat (2,2%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak tepat. Hal ini menunjukkan dalam mengakses sistem OPAC responden tidak membutuhkan waktu lama dalam melakukan pencarian melalui sistem OPAC.

c. Pengguna sering menggunakan sistem OPAC setiap kali mencari buku di perpustakaan

Pada aspek rutinitas penggunaan sistem OPAC, terdapat 28 responden menyatakan sangat setuju (30,1%), 39 responden menyatakan setuju (41,9%), 26 responden menyatakan kurang setuju (28%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan pengguna dalam mencari informasi berupa koleksi buku sering menggunakan sistem OPAC untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, hal ini menunjukkan pengguna puas dengan sistem yang ada sehingga tidak perlu melakukan pencarian dengan cara manual yaitu dengan bertanya atau mencari

langsung koleksi buku ke rak-rak yang tersedia.

Berdasarkan hasil rekapitulasi untuk semua indikator pengguna sering menggunakan system OPAC setiap kali mencari buku di perpustakaan, diperoleh hasil sebanyak 40 orang (43 %), respon yang menyatakan sesuai yaitu sebanyak 43 orang (46,2%), namun ada pula responden yang menyatakan cukup sesuai yaitu sebanyak 10 orang (10,8%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai dan sangat tidak sesuai. Hal ini menunjukkan penggunaan sistem OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau sebagai organisasi yang bergerak dalam pelayanan publik memiliki sistem informasi yang sesuai dalam hal penggunaannya.

5. Kepuasan Pengguna

a. Pengguna merasa puas menggunakan sistem OPAC dalam menelusuri informasi

Pada aspek kepuasan pengguna, terdapat 22 responden menyatakan sangat memuaskan (23,7%), sebanyak 58 responden menyatakan memuaskan (62,4%), 12 responden menyatakan cukup memuaskan (12,9%), 1 responden menyatakan tidak memuaskan (1,1%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak memuaskan. Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap sistem OPAC karena memudahkan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi koleksi yang terdapat di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Dalimunthe & Ismiati (2016), yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna sebesar 74,10%.

b. Pengguna akan menggunakan kembali sistem OPAC dalam menelusuri informasi koleksi di perpustakaan

Tanggapan responden terhadap indikator pengguna akan menggunakan kembali sistem OPAC dalam menelusuri informasi koleksi di perpustakaan, diperoleh hasil sebanyak 22 responden menyatakan sangat setuju (23,7%), 52 responden menyatakan setuju (55,9%), 16 responden menyatakan cukup setuju (17,2%), 3 responden menyatakan tidak setuju (3,2%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan kemauan yang tinggi pengguna untuk menggunakan kembali sistem OPAC yang menunjukkan bahwa kemudahan dan ketersediaan informasi yang lengkap membuat pengguna memutuskan kembali dalam menggunakan sistem OPAC.

Berdasarkan hasil rekapitulasi untuk semua indikator kepuasan pengguna, diperoleh hasil sebanyak 29 orang (31,2%), responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 53 orang (57%), responden yang menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 8 orang (8,6%), namun ada juga responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 3 orang (3,2%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna sistem OPAC berada pada kategori puas.

6. Manfaat Bersih

a. Sistem OPAC dapat meningkatkan pengetahuan pengguna

Tanggapan responden terhadap indikator sistem OPAC dapat meningkatkan pengetahuan pengguna, terdapat 22 responden menyatakan sangat setuju (23,7%), 64 responden menyatakan setuju (68,8%), 7 responden menyatakan cukup setuju (7,5%) dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak

setuju. Hasil tersebut menunjukkan responden merasa melalui sistem OPAC dapat meningkatkan pengetahuan pengguna melalui informasi yang dihasilkan, informasi yang lengkap dan jelas, dan mudah dipahami pengguna sehingga pengguna mendapatkan pengetahuan berkenaan dengan informasi koleksi yang terdapat di perpustakaan.

b. Sistem OPAC dapat mengurangi waktu dalam pencarian buku di perpustakaan

Hasil tanggapan responden untuk indicator sistem OPAC dapat mengurangi waktu dalam pencarian buku di perpustakaan, yaitu sebanyak 18 responden yang menyatakan sangat sesuai (19,4%), 65 responden menyatakan sesuai (69,9%), 9 responden menyatakan cukup sesuai (9,7%), 1 responden menyatakan tidak sesuai (1,1%), dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak sesuai. Hal ini menunjukkan sistem OPAC sesuai digunakan untuk mengelola perpustakaan dikarenakan pengguna sangat merasakan manfaat dari penggunaan OPAC karena mereka dapat mengurangi waktu pencarian informasi.

c. Sistem OPAC dapat meningkatkan produktivitas dalam menelusuri informasi

Tanggapan responden untuk indicator sistem OPAC dapat meningkatkan produktivitas dalam menelusuri informasi, yaitu sebanyak 29 responden menyatakan setuju (31,2%), 57 responden menyatakan setuju (61,3%), 7 responden menyatakan cukup setuju (7,5%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa sistem tersebut memberikan manfaat bagi penggunanya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi untuk semua indicator manfaat bersih, diperoleh

hasil bahwa responden yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 43 orang (46,2%), responden yang menyatakan setuju yaitu sebanyak 45 orang (48,4%), namun terdapat responden yang menyatakan cukup setuju yaitu sebanyak 5 orang (5,4%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat dilihat bahwa manfaat bersih dari penggunaan sistem OPAC mayoritas responden menyatakan setuju.

Selanjutnya, hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap efektivitas penerapan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam pelayanan publik di perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi provinsi kepulauan riau, diperoleh sebanyak 28 orang (30,1%), responden yang menyatakan efektif yaitu sebanyak 59 orang, responden menyatakan cukup efektif yaitu sebanyak 6 orang (6,5%), dan tidak ada responden yang menyatakan tidak efektif dan sangat tidak efektif. Hasil tersebut menunjukkan penerapan OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi berada pada kategori efektif dalam penerapannya sebagai sistem informasi yang bertujuan memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi yang terdapat di perpustakaan.

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Penerapan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam Pelayanan Publik di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau sudah efektif hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi Efektivitas Penerapan OPAC (*Online Public Access*

Catalogue) dengan perolehan persentase sebesar 63,4%, sehingga dari hasil tersebut menunjukkan penerapan OPAC sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi berupa koleksi yang terdapat di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, M. (2017). Penerapan sistem otomatisasi di perpustakaan fakultas adab dan humaniora UIN Alauddin Makassar. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 45-67.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 71-75.
- Darmawan, G.S. (2018). The Influence of Service Quality Towards Customers Loyalty Through Corporate Image and Customer Satisfaction (Study on PT. BRI (Persero) Tbk. Bantur Unit Customer). *Jurnal Referensi: Ilmu Manajemen dan Akutansi*. UNITRI Press. (6)1, 2018. 91-105
- DeLone, William H, Mclean, Ephraim R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information System*/ Spring 2003, 19(4), 2003. 9-30.
- Gondomono, T. (2016). Efektivitas Sistem Katalog Online (OPAC) Terhadap Pemustaka Di Perpustakaan Nasional RI Dengan Menggunakan Model Delone And Mclean Is Success Model. *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar*.
- Hanafi, M. R. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Online Public Access Catalogue (OPAC)(Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi dan Kualitas terhadap Kinerja OPAC di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. *Dissertation*, Unair.
- Kamala, N. M. L. S., Haryanti, N. P. P., & Suhartika, I. P. (2018). Efektivitas Online Public Access Catalog (OPAC) sebagai Sarana Penelusuran Sistem Temu Kembali Informasi di Perpustakaan Terpadu Politeknik Kesehatan Denpasar. *Jurnal Ilmiah D3 Perpustakaan*. 1(1), May 2018. 1-8
- Nurmarlina. (2017). Evaluasi Penggunaan OPAC Sebagai Sarana Temu Kembali Informasi Di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *Jurnal Libraria*. 5(2), Desember 2017. 265-276
- Pentidari, A., Rachmadi, A., & Herlambang, A.D. (2019). Evaluasi Implementasi Sistem OPAC dengan *Delone and Mclean* Model Perpustakaan Universitas Brawijaya. *J. Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. 3(2), 2019. 1961-1970 e-ISSN: 2548, 964X.
- Puspa, E. (2015). Persepsi Pemustaka Dalam Memanfaatkan Online Public Access Catalog Berbasis Slims Pada Perpustakaan Sekolah Tinggi Perikanan Jurusan Penyuluh Perikanan Bogor Library Users Perception of The Use of Online Public Access Catalogue Based on Slims at The Library of The School of Fishery Department of Fishery Extension Bogor. *Jurnal Pari*. 1(1), Desember, 2015. 1-7
- Ramadhan, F., & Dewi, A. O. (2018). Analisis Efektivitas OPAC (Online Public Access Catalog) di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi

- Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(4), 131-140.
- Ulfah, A. (2013). Analisis pemanfaatan katalog online berbasis web (WebPac) menggunakan google analytics. *Jurnal Al-MAKTABAH*, 12(1), 13-22
- Utami, N. P. (2013). Pengembangan Program OPAC (Online Public Access Catalogue) Berbasis Subject Indexing untuk Mempermudah Penelusuran Koleksi Jurnal di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. *JST (Jurnal Sains dan Teknologi)*, 2(1).
- Widada, C. (2011). Efektivitas OPAC Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Ilmu Budaya* <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/5896>